

تحلیل متون راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری مبتنی بر تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف

حامد دهقانان^{۱*}، وحید خاشعی^۲، سید مجتبی محمودزاده^۳، مهیا محمدی^۴

۱- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۲- دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳- استادیار، گروه مدیریت جهانگردی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۴- دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

پذیرش: ۱۴۰۰/۴/۹

دریافت: ۱۳۹۹/۷/۲۸

چکیده

هدف این مقاله شناسایی گفتمان حاکم بر متون مربوط به راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری است که واقعیت آموزش و یادگیری در این صنعت را بازنمایی می‌کنند. در واقع این پژوهش در پی آن است که علاوه بر شناسایی نوع گفتمان حاکم بر متون موردنظر، مفاهیم کلیدی در نظم گفتمانی را بررسی کند. روش تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف برای این پژوهش انتخاب شده است. چارچوب نظری که فرکلاف معرفی می‌کند، دربرگیرنده مفاهیمی متنوع است که باتوجه به هدف پژوهش از آنها استفاده شد. فرکلاف این مفاهیم را در یک الگوی سه‌بعدی تحلیل می‌کند. براساس این الگو، متون انتخاب‌شده که فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری بخشنامه «نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی»، «نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی بانک» و مقاله‌های فارسی با موضوع



توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری می‌باشند، به‌صورت مفصل و دقیق در سه سطح توصیف، تفسیر و تبیین تحلیل شد. نتایج تحلیل نشان داد که گفتمان حاکم بر متون از راه عناصر گفتمانی دیدگاه یکپارچه در نظریه‌های خود و کار، رویکرد مبتنی بر عملکرد در نظریه‌های یادگیری در کار و فرایند یادگیری هدایت شده در نظریه‌های یادگیری مفصل‌بندی شده است و نظم گفتمانی بر کلیت این گفتمان حاکمیت دارد.

واژه‌های کلیدی: توسعه منابع انسانی، تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف، نظریه‌های خود و کار، نظریه‌های یادگیری در کار، نظریه‌های یادگیری.

۱- مقدمه

ساختار حوزه توسعه منابع انسانی^۱ رویکردهای متفاوت دارد که می‌توان به رویکردهای کارکردگرایی^۲، برساخت‌گرایی^۳، پست مدرنیست و انتقادی^۴ اشاره کرد. در هر یک از رویکردهای نام‌برده فرضیه‌ها و دیدگاه‌های مختلفی وجود دارد [۱]. بنابراین حوزه توسعه منابع انسانی ماهیت چندپارادایمی دارد. حال آنکه پژوهش‌های انجام‌شده در این حوزه اغلب با توجه به مفاهیم رویکرد کارکردگرایی هستند و لازم است برای فهم بهتر متون راهبردهای توسعه منابع انسانی و کشف مبنای آنها رویکرد انتقادی را وارد کرد [۲]؛ چراکه متون راهبردهای توسعه منابع انسانی سازمان در خلأ فهمیده یا تحلیل نمی‌شوند، بلکه در رابطه با شبکه‌های سایر متون و در رابطه با بستر اجتماعی درک می‌شوند. با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی، گفتمان‌های راهبردهای توسعه منابع انسانی شناسایی شده و نظریه‌های غالب در این حوزه، روابط پنهان قدرت و فرایندهای جهان‌بینانه موجود در آنها و در نهایت حقیقت توسعه منابع انسانی مشخص می‌شوند [۳]. از این رو تحلیل گفتمان انتقادی به منظور آشکارکردن سازوکارهای قدرت و ماهیت نیروها و ساختارهای اجتماعی به مطالعه متون گفتمانی و زبانی

1. Human Resource Development (HRD)

2. Functionalist / utilitarian

3. Social constructivist / constructionist

4. Postmodernist and critical



راهبردهای توسعه منابع انسانی می‌پردازد [۴]. یکی دیگر از اهداف مهم تحلیل گفتمان انتقادی این است که روابط سلطه و قدرت موجود در نظریه و عمل را حذف کند [۵]. در اینجا می‌توان گفت که تحلیل گفتمان انتقادی بر نقش ایدئولوژی و زبان در ایجاد روابط سلطه و قدرت تأکید می‌کند و به وجه مهم اعمال قدرت در نظریه و عمل توجه دارد [۶]. برخی افراد از گفتمان برای مشروعیت‌بخشیدن به اقدام‌ها و مواضع خود استفاده می‌کنند. بنابراین آنچه که از تحلیل گفتمان انتقادی به دست می‌آید این است که چگونه برخی مفاهیم مسلم تلقی می‌شوند و برخی دیگر در حاشیه قرار می‌گیرند [۷]. به عبارت دیگر گفتمان تنها شرحی از آنچه را که در ساحت توسعه منابع انسانی رخ می‌دهد، فراهم نمی‌کند بلکه به فرایندی که مفاهیم و معنی در میان آن خلق می‌شوند، نیز اشاره می‌نماید. به تعبیری گفتمان بیان می‌کند که چه کسی، چگونه، چرا و کی از زبان استفاده می‌کند [۲].

در این پژوهش برای شناسایی گفتمان‌های راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری ایران از الگوی سه‌بعدی فرکلاف استفاده شد. با توجه به اینکه برای انجام این تحلیل به متونی نیاز است که غنای لازم را داشته باشند، این صنعت به‌عنوان مورد مطالعه انتخاب شد. در این مورد مشخص شد که گفتمان حاکم بر راهبردهای توسعه منابع انسانی و نوع آن کدام است و مفاهیم کلیدی در نظم گفتمانی راهبردهای توسعه منابع انسانی چیست.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مبانی نظری

اگر توسعه منابع انسانی به‌عنوان مداخله بیرونی در فرایندهای یادگیری و توسعه کارکنان تعریف شود، باید فرایندهای مختلف یادگیری را بررسی کرد. چهار فرایند یادگیری وجود دارد که عبارت است از [۸، ص ۸۶]:



۱. فعالیتهای یادگیری ضمنی: در یادگیری ضمنی کارمند با گذشت زمان و به‌طور مداوم فرایند یادگیری را طی می‌کند. به این نوع یادگیری، یادگیری با تمرین^۱ یا یادگیری تجربی^۲ نیز گفته شده است [۹]؛
 ۲. فعالیتهای یادگیری خودهدایت‌شده: مدیریت فرایند یادگیری شخصی توصیف خوبی از این نوع یادگیری است که اغلب به‌عنوان یادگیری خودهدایت‌شده [۱۰] یا یادگیری غیررسمی^۳ گفته می‌شود [۱۱]؛
 ۳. فرایندهای یادگیری هدایت‌شده: نوع سوم از فعالیتهای یادگیری، یادگیری هدایت‌شده است که چون به‌وسیله یک عامل بیرونی هدایت می‌شود، به این اسم نام‌گذاری شده است [۱۲]؛
 ۴. فرایندهای یادگیری چندگانه: به‌کارگیری ترکیبی از فعالیتهای مختلف یادگیری اشاره دارد.
- پس از بررسی فرایندهای یادگیری، به بررسی نظریه‌های توسعه منابع انسانی در رویکرد انتقادی پرداخته می‌شود.

دسته اول) نظریه‌های خود و کار در حوزه توسعه منابع انسانی

- برای متمرکز شدن بر نظریه‌های خود و ارتباط آنها با کار، الگوی سه‌بعدی مارتین^۴ (۱۹۹۲) بررسی می‌شود [۸، ص ۱۴۱]. در این الگو سه دیدگاه مختلف برای نظریه‌های خود و کار^۵ در حوزه توسعه منابع انسانی وجود دارند که عبارت است از:
۱. دیدگاه یکپارچه^۶: این دیدگاه بر وحدت، هماهنگی و ثبات فرد و رابطه‌اش با کار تأکید دارد. این دیدگاه از خود بر آگاهی، استقلال، اراده آزاد و خودکنترلی تأکید دارد [۱۳]؛

1. Learning-by-doing
2. Experiential learning
3. Informal learning
4. Martin
5. Theories of the self and work
6. Integration perspectives



۲. دیدگاه تمایز^۱: در این دیدگاه هسته اصلی خود کثرت‌گرایی است و این کثرت‌گرایی (که با علائق، اهداف زندگی و نقش‌های اجتماعی متعدد بیان می‌شود) نیاز به مذاکره، توافق و انتخاب دارد [۸، ص ۱۴۷]؛
۳. دیدگاه تفکیک^۲: این دیدگاه بر جریان، تعدد معنا، ناپیوستگی، ساده نبودن و پیش‌بینی نشدن در خود تمرکز دارد [۸، ص ۱۴۸].

دسته دوم) نظریه‌های یادگیری در کار و در حوزه توسعه منابع انسانی

- در مورد نظریه یادگیری در کار^۳ در حوزه توسعه منابع انسانی سه رویکرد بیان شده است که عبارت است از [۸، ص ۱۵۰]:
۱. رویکرد مبتنی بر عملکرد^۴: هدف اصلی این رویکرد از یادگیری از بین بردن نواقص و مشارکت در بهره‌وری و عملکرد کلی افراد است؛
 ۲. رویکرد توسعه‌ای^۵: این رویکرد بر تجربه به‌عنوان پایه و محرک برای یادگیری و جهت‌گیری‌های سازنده تأکید دارد؛
 ۳. رویکرد محاوره‌ای^۶: این دیدگاه بر احساس و ابعاد سازمانی تجربه فردی تأکید دارد.

دسته سوم) نظریه‌های توسعه منابع انسانی احساسی

تأکید بر ایجاد احساس برای ضرورت‌های متخصصان توسعه منابع انسانی نشان‌دهنده ترویج مهارت‌های خاص همدلی و دلسوزی آنان است. در حوزه وسیع سیاسی، علت احساس و درک^۷ تحت استدلال «اصول اخلاق دلسوزانه»^۸ مطرح شده است [۸، ص ۱۷۶].

1. Differentiation perspective
2. Fragmentation perspective
3. Workplace learning
4. The performance-based approach
5. The developmental approach
6. A "dialogical" perspective
7. Sensibility
8. Ethics of care



۲-۲- پیشینه پژوهش

در بررسی پژوهش‌های گذشته درباره استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی در موضوعات مدیریتی و همچنین در صنعت بانکداری به موارد زیر می‌توان اشاره کرد.

شین و گینگ^۱ (۲۰۱۹) با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی نشان دادند که چگونه مقصود سرمایه‌دار نئولیبرالی دولت آمریکا در یک جامعه دموکراتیک از راه زبان در قانون نوآوری و فرصت کار نیروی انسانی مشروعیت داده می‌شود. بکاستروم و اهلگرن^۲ (۲۰۱۸) چگونگی تولید، توزیع و مصرف مفهوم ارتباط در زمینه پژوهش‌های مدیریت با استفاده از تحلیل گفتمان انتقادی بررسی کردند. این تحلیل نشان داد که چگونه روابط قدرت علمی با پیروی پژوهشگران از هنجارهای مجله و پیامدهای این عمل حفظ می‌شود. تورگنون^۳ (۲۰۱۸) ارزیابی‌ها و انتظارات مدیران برنامه رفاه کاری از مشتریان این طرح را از راه تحلیل گفتمان انتقادی بررسی و نشان داد که ایدئولوژی‌های غالب در مورد فقر در آمریکا بر باورهای شخصی که فرهنگ فقر را ایجاد و نابرابری را بازتولید می‌کند، تأثیر دارد.

ام‌سی‌کابه^۴ (۲۰۱۵) «تحلیل انتقادی گفتمان راهبرد در بانک بریتانیا» را انجام داده است. این مقاله نخست چگونگی ساخت گفتمان‌های راهبرد در بانک و سپس عواقب عددسازی را برای افرادی که در انتهای دریافت گفتمان‌های راهبرد قرار دارند، بررسی می‌کند و نشان می‌دهد افرادی که در انتهای دریافت قرار دارند، نادیده گرفته می‌شوند. در نتیجه اعداد به‌جای منعکس کردن راهبرد، یک مجموعه مبارزه‌های دائمی در محل کار را ایجاد می‌کنند.

طهماسبی و گرگانی^۵ در سال ۲۰۱۳ در مقاله‌ای با عنوان «تحلیل گفتمان انتقادی: تبلیغات بانک‌های ایرانی» مجموعه‌ای از آگهی‌های بانکی در بستر فرهنگی- اجتماعی ایران را مورد تحلیل قرار دادند. یافته‌ها نشان داد که تحلیل گفتمان انتقادی روش مناسبی برای تشخیص نوع زبان به‌کاررفته در متون تبلیغاتی است که بر ارزش‌های فرهنگی، اجتماعی و جهان‌بینانه خاصی

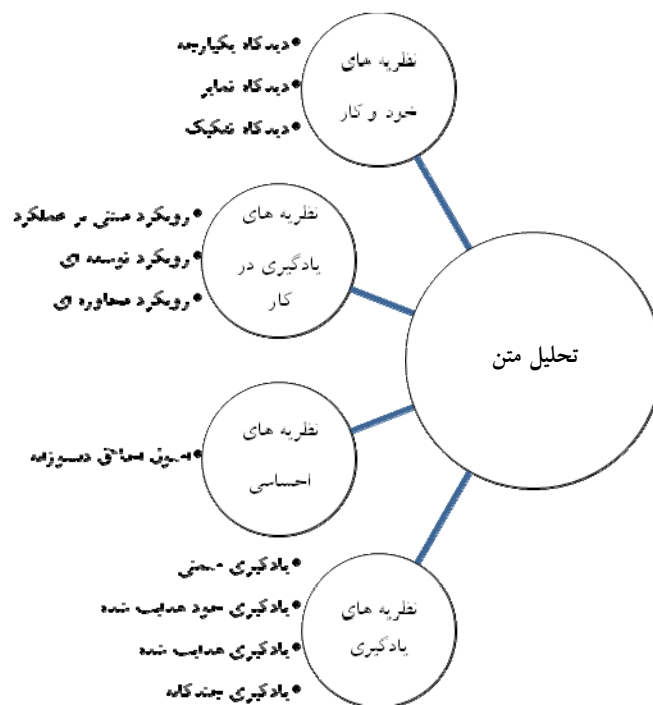
1. Shin & Ging
2. Backstrom & Ahlgren
3. Turgeon
4. Mccabe
5. Tahmasebi & Gorgani



تأکید دارند تا به نوبه خود برخی خدمات را تأیید کرده و مردم را ترغیب به اعتماد به آنها کنند.

۲-۳- الگوی تحلیل متون

باتوجه به نظریه‌های یادگیری و توسعه منابع انسانی که در قسمت ادبیات بیان شد، الگویی می‌توان ایجاد کرد که مبنای تحلیل متون قرار گیرد. این الگو در شکل ۱ آمده است.

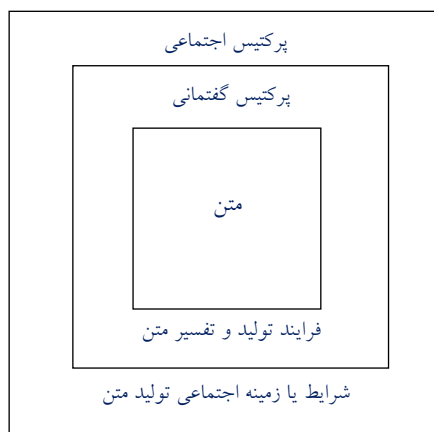


شکل ۱. الگوی تحلیل متون



۳- روش شناسی پژوهش

چارچوب نظری که فرکلاف معرفی می‌کند، دربرگیرنده مفاهیمی متنوع است که با توجه به هدف پژوهش از آنها استفاده شد. فرکلاف این مفاهیم را در یک الگوی سه‌بعدی (شکل ۲) تحلیل می‌کند. به این ترتیب تحلیل باید بر نکته‌های زیر استوار باشد [۱۴]:



شکل ۲. سطوح گفتمان فرکلاف

أ. متن^۱: به مجموعه‌ای از عناصر که به یکدیگر مرتبط بوده و یک کلیت را به وجود می‌آورند، متن یا گفتمان می‌گویند.

ب. پرکتیس گفتگویی^۲: دومین مربع داخل شکل نشان می‌دهد که یک متن در چه فرایند وسیعی تولید و نیز تفسیر می‌شود.

ت. پرکتیس اجتماعی^۳: مربع وسیع سوم که همه موارد بالا را در بر دارد، نشانگر آن است که یک متن علاوه بر بافت و فرایند تولید و تفسیر، بسیار متأثر از شرایط اجتماعی است که متن در آن تولید و تفسیر می‌شود.

هدف این پژوهش تحلیل متون مربوط به راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری مبتنی بر گفتمان‌کاوی انتقادی است. برای انتخاب این متون باید به واحد منابع

1. Text
2. Discourse practice
3. Social practice



انسانی بانکها مراجعه کرد و متون مربوط به راهبردهای توسعه منابع انسانی بانک را در زمان حال بررسی کرد. این متون انتخابی براساس معیارهایی که در ادامه آمده است، انتخاب می‌شوند:

۱. مستقیم یا غیرمستقیم راهبردهای توسعه منابع انسانی صنعت بانکداری را نشان دهد؛
۲. فرایندهای مربوط به آموزش و توسعه کارکنان صنعت بانکداری را نشان دهد؛
۳. مخاطب برنامه‌های آموزش و یادگیری صنعت بانکداری را نشان دهد؛
۴. اهداف تدوین برنامه‌های آموزش و یادگیری صنعت بانکداری را نشان دهد؛
۵. تدوین‌گر برنامه‌های آموزش و توسعه صنعت بانکداری را مشخص کند.

باتوجه به ملاحظه‌های بالا، متن انتخاب‌شده «نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی» در صنعت بانکداری است که تقریباً بین بیشتر بانک‌های کشور یکسان است. علاوه بر متن مذکور، متن «نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی» که در قالب بخشنامه شماره ۲۰۰/۱۸۳۴ مورخ ۱۳۹۰/۱/۳۰ معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور مربوط به فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری آمده است و همچنین متن ۱۳ مقاله فارسی که از پایگاه‌های اطلاعات علمی معتبر سیویلیکا^۱ و سید^۲ با کلیدواژه توسعه منابع انسانی و بانک یا صنعت بانکداری در عنوان مقاله و بدون محدودیت در سال یافت شدند، تحلیل می‌شوند. مجموعه داده‌های انتخابی پژوهشگر برای تحلیل گفتمان انتقادی در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱. مجموعه داده‌های پژوهش

متن مورد نظر	تدوین‌گر	محل انتشار
کتابچه نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی	بخش مدیریت آموزش و توسعه دانش بانک	اسناد واحد مدیریت آموزش و توسعه دانش بانک
نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی	معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور	بخشنامه مربوط به فصل نهم قانون مدیریت خدمات کشوری
۱۳ مقاله فارسی با موضوع توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری	پژوهشگران ایرانی	استخراج‌شده از پایگاه‌های اطلاعات علمی سیویلیکا و سید

1. civilaca

2. SID



پس از انتخاب متون، آنها را براساس الگوی تحلیل (شکل ۱) از چهار زاویه متفاوت بررسی کردیم (سطح توصیف). برای این کار شباهت‌های معنایی بین ارزش‌های بیانی و تجربی متن و نظریه‌های خود و کار، یادگیری در کار، فرایندهای یادگیری و احساسی شناسایی شدند. با انجام این مرحله در واقع عناصر^۱ گفتمانی شناسایی شدند و متوجه شدیم نگاه متن به هر نظریه چگونه است. در مرحله بعدی (سطح تفسیر)، بررسی شد، این عناصر گفتمانی چگونه به یکدیگر مفصل‌بندی^۲ شده‌اند؛ در واقع چگونه یک‌سری مفاهیم را در خود جای داده و مفاهیم دیگر را پس زده‌اند. برای این کار فرایندهای شناختی و اجتماعی تولید متن و سپس نظم گفتمانی^۳، میان گفتمانی^۴ و تحدید گفتمانی^۵ مورد تحلیل قرار گرفت. در مرحله سوم (سطح تبیین) در بستری وسیع‌تر، رویدادهای اجتماعی و نهادی تأثیرگذار بر شکل‌گیری گفتمان حاکم به شکل حاضر بررسی و تحلیل شدند. این تحلیل‌ها در ادامه می‌آیند.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- تحلیل سطح متن

تحلیل متن در دو قسمت بررسی می‌شود که در ادامه به‌ترتیب بیان خواهند شد:

الف) ارزش‌های تجربی، رابطه‌ای و بیانی: در آثار فرکلانف، آن جنبه از ارزش تجربی که بیشتر از سایر موارد موردتوجه قرار گرفته است این است که چگونه تفاوت‌های جهان‌بینانه بین متون در بازنمایی‌های مختلف از جهان در واژگان آنها رمزگذاری می‌شود. روابط معنایی از قبیل شمول معنایی، هم‌معنایی و تضاد معنایی از ارزش‌های تجربی واژگان هستند [۱۴].

تحلیل متن نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی:

از آنجاکه نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی به تمام دستگاه‌های اجرایی از جمله بانک‌ها ابلاغ می‌شود، تحلیل سطح توصیف را با این متن آغاز می‌کنیم. باتوجه‌به در دسترس بودن متن قانون خدمات کشوری برای عموم از راه جستجو در اینترنت و همچنین

1. Elements
2. Differentiation
3. Oder of discourse
4. Intertextuality
5. Limit discourse



اجتناب از حجیم شدن مقاله، از آوردن متن کامل بخشنامه خودداری کرده و تنها به آوردن بخشی از عبارت‌های تأییدی شناسایی شده در متن نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی متناسب با مؤلفه‌های گفته شده در ادبیات به صورت جمع‌بندی شده در جدول ۲ اکتفا می‌کنیم.

جدول ۲. عناصر گفتمانی متن نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی

عبارت‌های تأییدی در متن	مؤلفه‌ها در ادبیات	عناصر گفتمانی
ایفای مؤثر نقش‌ها و وظایف مدیریتی ارتقا به رده‌های شغلی بالاتر	خود دارای هدف و مطمئن است. دستیابی به شغل و حرفه به ابتکار عمل و توانایی فرد بستگی دارد. هر فرد از راه فعالیت‌های شغلی خود تعریف می‌شود و فرد شایسته خودش را با تلاش بالا می‌برد.	دیدگاه یکپارچه
افزایش، بهبود سطح شایستگی و توانمندی کارمندان ارتقای بهره‌وری و کارآمدی دستگاه‌های اجرایی افزایش سطح توانایی دانش و مهارت توسعه آگاهی‌های عمومی	کارکنان یاد می‌گیرند که چه چیزی عملکرد و ارزش کلی آنها را افزایش خواهد داد. هدف اصلی از یادگیری از بین بردن نواقص و مشارکت در بهره‌وری و عملکرد کلی افراد است. این نوع یادگیری عملکردگراست. مشاهده و درک کارکنان از راه سنجش بهره‌وری و عملکرد است. تأکید بر انتقال مجموعه‌ای از دانش و مهارت‌های عینی است.	رویکرد مبتنی بر عملکرد
آموزش و آموزش‌های کوتاه‌مدت و کاربردی برنامه‌های آموزشی کارمندان و مدیران اجرای دوره‌های آموزشی	شرکت در دوره‌ها یا برنامه‌های آموزشی	هدایت‌شده

تحلیل متن نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی بانک:

در قسمت ابتدایی نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی، مأموریت و چشم‌انداز به صورت صفحه بعد بیان شده است:



«تربیت و تجهیز نیروی انسانی به منظور دستیابی به اهداف چشم‌انداز، ارائه خدمات سریع و صحیح و ارزان، به‌وجودآوردن مشتری از راه بهبود پیاپی باتوجه‌به کار جمعی درست و نوآوری کارکنان».

ارزش‌های بیانی متن بالا عبارت است از: تربیت و تجهیز نیروی انسانی، ارائه خدمات سریع و صحیح و ارزان، بهبود پیاپی، کار جمعی درست و نوآوری کارکنان. متن با بیان این ارزش‌ها خواننده را به سمت ارزش‌های بیانی خود جلب می‌کند که متناسب با ارزش‌های رویکرد مبتنی بر عملکرد می‌باشد، زیرا در این رویکرد به عملکردگرا بودن یادگیری اشاره می‌شود.

باقیمانده متن نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی بانک تحلیل و عبارت‌های تأییدی شناسایی شده متناسب با مؤلفه‌های گفته‌شده در ادبیات به‌صورت جمع‌بندی‌شده در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. عناصر گفتمانی متن نظام آموزش و توسعه منابع انسانی بانک

عبارت تأییدی در متن	عناصر گفتمانی
آماده‌سازی کارکنان و مدیران برای ارتقا به رده‌های شغلی بالاتر استفاده کارکنان از امتیازهای مرتبط با شرکت و موفقیت در دوره‌های آموزشی در مسیر ارتقای شغلی	دیدگاه یکپارچه
بهبود پیاپی و افزایش بهره‌وری توانمندسازی مدیران در زمینه بهبود وظایف مدیریتی هم‌سویی اهداف فردی با اهداف سازمانی بهبود فرایندها و ایجاد غنای بیشتر در سیستم ارتقای کارکنان	رویکرد مبتنی بر عملکرد
نیازسنجی دوره‌های آموزشی براساس وظایف و مسئولیت‌های مترتب با واحدهای ستادی و شعب	هدایت‌شده

تحلیل متن مقاله‌های فارسی توسعه منابع انسانی صنعت بانکداری:

اطلاعات مربوط به مقاله‌های بررسی‌شده در جدول ۴ آورده شده است. باتوجه‌به تحلیلی که انجام و عبارت‌های تأییدی که استخراج شدند، نگاه مقاله‌های بررسی‌شده به نظریه خود و کار باتوجه‌به مفاهیم عنصر گفتمانی دیدگاه یکپارچه، در مورد نظریه یادگیری در کار باتوجه‌به



مفاهیم عنصر گفتمانی رویکرد مبتنی بر عملکرد و در مورد نظریه یادگیری باتوجه به مفاهیم عنصر گفتمانی هدایت شده می‌باشد. عبارتهای تأییدی شناسایی شده در متن مقاله‌های بررسی شده متناسب با هریک از عناصر گفتمانی یاد شده به صورت جمع بندی شده در جدول ۵ آمده است.

جدول ۴. فهرست مقاله‌های فارسی بررسی شده

عنوان مقاله	سال	نویسندگان	محل نشر
آسیب شناسی نظام گردش شغلی توسعه منابع انسانی با بهره‌گیری از نظریه سازگاری شغلی دیویس و لاف کوئیست (مورد بررسی: بانک مهر اقتصاد استان چهارمحال و بختیاری)	۱۳۹۳	آقاداتوود و همکاران	همایش جهانی مدیریت در قرن ۲۱
بررسی نقش توسعه منابع انسانی در خلاقیت کارکنان براساس مدل سافتور و تورنس (مورد مطالعه: بانک سپه استان اردبیل)	۱۳۹۴	عظیم‌زاده و ابراهیم‌پور	همایش سراسری مباحث کلیدی در علوم مدیریت و حسابداری
تأثیر ساختار سازمانی بر توسعه مدیریت و منابع انسانی در شعب بانک صادرات شهرستان ارومیه	۱۳۹۵	نوری زینالی و قهرمانی	همایش جهانی نوآوری و پژوهش در علوم انسانی، مدیریت و معارف اسلامی
نقش توسعه منابع انسانی در عملکرد رفتاری کارکنان (مطالعه موردی: بانک مسکن استان اردبیل)	۱۳۹۵	ابراهیم‌پور و همکاران	همایش ملی پژوهش‌های مدیریت و علوم انسانی در ایران
بررسی و ارائه مدل مناسب آموزش الکترونیک برای توسعه منابع انسانی کارکنان بانک ملی شهر اصفهان	۱۳۹۵	بهرامی و بهرامی	دومین همایش جهانی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری
طراحی الگوی هم‌راستایی راهبردهای منابع انسانی با راهبرد کلان بانک: مطالعه موردی بانک توسعه تعاون	۱۳۹۵	ابطحی و نیاکی	فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی
بررسی چگونگی آینده‌نگری بانکداری با تأکید بر مدیریت و توسعه منابع انسانی در بانک ایران زمین	۱۳۹۶	حیدری و فلاح	سومین همایش جهانی پژوهش در علوم انسانی
بررسی وضعیت توسعه منابع انسانی در شعب بانک سرمایه شهر مشهد	۱۳۹۶	عارفی و همکاران	دومین همایش سالیانه مدیریت بر مبنای هوشمندی
بررسی رابطه بین هوش سازمانی و توسعه منابع انسانی باتوجه به نقش تعدیل‌گری فناوری اطلاعات	۱۳۹۶	عارفی و همکاران	دومین همایش سالیانه مدیریت بر مبنای هوشمندی



محل نشر	نویسندگان	سال	عنوان مقاله
چهارمین همایش ملی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی	پوربایرامیان‌هیر و همکاران	۱۳۹۶	بررسی نقش توسعه منابع انسانی بر بهبود اخلاق سازمانی و اعتماد سازمانی کارکنان بانک ملت استان اردبیل
هفتمین همایش جهانی حسابداری و مدیریت	مولوی و نیازی	۱۳۹۶	بررسی رابطه بین توسعه منابع انسانی سازمان و مدیریت استعداد کارکنان سازمان (مطالعه موردی: بانک مسکن استان آذربایجان غربی)
فصلنامه آموزش و توسعه منابع انسانی	قلی‌پور و همکاران	۱۳۹۷	تبیین الگوی تدوین برنامه توسعه فردی مدیران منابع انسانی در صنعت بانکداری
فصلنامه آینده‌پژوهی مدیریت	ریحانی و همکاران	۱۳۹۸	تبیین راهبردهای کسب‌وکار و جهت‌گیری راهبردی به‌منظور ترسیم آینده نظام مدیریت منابع انسانی (مطالعه موردی: بانک توسعه صادرات ایران)

جدول ۱. عناصر گفتمانی متن مقاله‌های فارسی

عبارت‌های تأییدی در متن	عناصر گفتمانی
<ul style="list-style-type: none"> - تدوین برنامه‌های جامع مسیر پیشرفت شغلی - توسعه مسیر شغلی - برنامه توسعه فردی برای ارتقا و توسعه مهارت‌ها تدوین شود. 	دیدگاه یکپارچه
<ul style="list-style-type: none"> - بسیج منابع انسانی در جهت کسب مزیت رقابتی - توسعه و نگهداری منابع انسانی برای نیل به اهداف و سیاست‌های سازمان - انسان‌ها می‌توانند موجب تعالی، حرکت و رشد سازمان‌ها را پدید آورند. - راهبرد توسعه منابع انسانی چارچوبی برای موفقیت شرکت در دستیابی به اهدافش است. - راهبرد توسعه منابع انسانی یک عامل مهم در عملکرد سازمان‌ها است. 	رویکرد مبتنی بر عملکرد
<ul style="list-style-type: none"> - اجرای فرایندهای علمی- آموزشی (تشخیص نیاز، برنامه‌ریزی، اجرا، ارزشیابی) در آموزش‌های توجیهی و افزایش و بهبود آموزش‌های تخصصی در دوره‌های بدو خدمت - مطابقت دوره‌های آموزشی با شغل و مهارت‌های موردنیاز 	هدایت‌شده



مفاهیم مرتبط با نظریه توسعه منابع انسانی احساسی در متون حاضر یافت نشد. همچنین ارزش رابطه‌ای خاصی در متون به چشم نیامد.

ب) ارزش‌های گرامری: در این قسمت از تحلیل متن در بیان ارزش‌های تجربی گرامری باید بر پاسخ سؤال‌های زیر تمرکز شود: آیا کنشگری مشخص است؟ آیا جمله‌ها معلوم هستند یا مجهول؟ نحوه استفاده از ما و شما یا ما و آنها چگونه است؟
تحلیل متن نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی:

در تمامی جمله‌های نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی که جمله‌هایی خبری هستند، بخش آموزش و توسعه منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی مخاطب و معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس جمهور نهاد می‌باشد و در واقع با این جملات فرایند آموزش شرح داده شده است (گزاره). این جمله‌ها برای آگاه‌کردن دستگاه‌های اجرایی از چگونگی تدوین و اجرای فرایند آموزش می‌باشند که به صورت مشخص و معلوم گفته شده است.

تحلیل متن نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی بانک:

جمله‌هایی خبری این متن، کارکنان را مخاطب قرار داده و نهاد آنها مدیریت آموزش و توسعه منابع انسانی است.

تحلیل متن مقاله‌های فارسی توسعه منابع انسانی صنعت بانکداری:

متن مقاله‌های حاوی جمله‌های خبری است که به تمامی پژوهشگران و متخصصان توسعه منابع انسانی به عنوان مخاطب، یک مجموعه اطلاعات مشخص (گزاره) را بازتاب می‌دهند. در متن این مقاله‌ها تعریف توسعه منابع انسانی به صورت گزاره‌های زیر آمده است که توجه مخاطب را به مفاهیم رویکرد مبتنی بر عملکرد جلب می‌کند.

در الگوی سه‌مرحله‌ای تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف مرحله توصیف متن پیش فرض مرحله تفسیر و تبیین قرار می‌گیرد [۱۵]. در بخش بعدی به مرحله تفسیر متن پرداخته می‌شود.



۴-۲- تحلیل سطح پراکتیس گفتمانی

در این مرحله فرکلاف چهار سؤال اساسی مطرح می‌کند که عبارت است از: ماجرا چیست؟ چه کسانی درگیر آن هستند؟ روابط میان آنها چیست؟ و نقش زبان در این خصوص چیست؟ [۱۴]. برای پاسخ به سؤال‌های زیر مباحث زیر دنبال می‌شود.

ماجرای اصلی در متون انتخاب‌شده، شناسایی گفتمان حاکم بر راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری می‌باشد. نظام آموزش کارمندان دستگاه‌های اجرایی شیوه‌نامه جامعی را در جهت تدوین راهبردها و برنامه‌های آموزش و توسعه منابع انسانی در اختیار دستگاه‌های اجرایی از جمله بانک قرار می‌دهد. بانک نیز با توجه به این بخشنامه، نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی را تدوین می‌کند.

نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی شامل چشم‌انداز، مأموریت و اهداف، اصول و ویژگی‌ها، ارکان نظام جامع آموزش و شیوه‌نامه آموزش است که به وسیله مدیریت آموزش و توسعه دانش تهیه و تأیید و در کمیته آموزش بانک تصویب شده است. سهام‌داران، هیأت عامل، گروه‌های پژوهش و توسعه، اداره آموزش، واحدهای عملیاتی، امور شعب و ستاد و مدیریت واحدها در تدوین این نظام مؤثر هستند. کارکنان بانک مخاطبان این نظام جامع هستند که موظف به تبعیت از مصوبات آن هستند. در نهایت کمیته عالی آموزش، کمیته تخصصی و اداره آموزش به عنوان ارائه‌دهنده دستورهای آموزشی به کارکنان مطرح هستند و کارکنان برای ارتقا به رده‌های بالاتر شغلی و بهره‌مندی از امتیازهای آموزشی باید این دستورها را اجرا کنند. فرکلاف معتقد است از زبان به عنوان ابزاری در جهت تحقق بخشیدن به هدف گفتمان یا نهادی و اداری گسترده بهره گرفته می‌شود [۱۴]. در متون بررسی شده از زبان برای ارائه شیوه‌نامه‌های آموزشی، ساختارهای آموزشی و ضوابط و مقررات استفاده شده است. یکی از شیوه‌های اعمال قدرت، کنترل زمینه‌های اعمال قدرت است [۱۶، ص ۳۴۹]. بنابراین معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور با توجه به اینکه ضوابط کلی تدوین راهبرد و برنامه آموزش و توسعه منابع انسانی را تدوین و ابلاغ می‌کند، بر هیأت عامل و مدیران آموزش و توسعه منابع انسانی دستگاه‌های اجرایی از جمله بانک اعمال قدرت دارد. از طرفی هیأت عامل، مدیران آموزش و توسعه منابع انسانی با تدوین و تنظیم نظام جامع درباره زمان، مکان و نحوه آموزش



و توسعه کارکنان تصمیم می‌گیرند. تحلیل وجوه دسترسی به رویدادهای ارتباطی، توجه ویژه‌ای به اشکالی از کنترل زمینه دارد [۱۶، ص ۳۵۲]. در ادامه زمینه‌های اعمال قدرت بررسی می‌شوند.

در تحلیل مناسبات قدرت در متون حاضر، معاونت توسعه مدیریت و سرمایه انسانی رئیس‌جمهور و سهام‌داران بانک قدرت اجتماعی هستند که به منابعی همچون ثروت و موقعیت دسترسی دارند. هیأت عامل بانک باید بر کارکنان نظارت داشته باشد و آنها را در جهت دستیابی به اهداف هدایت کند. این کنترل آزادی عمل کارکنان را در انجام امور و وظایف خود محدود می‌کند. علاوه بر این محدودیت، قدرت و کنترل می‌توانند اذهان دیگران را براساس منافع خود تغییر دهند. برای این کار از نوشتار و گفتار استفاده می‌شود که در واحد آموزش و توسعه منابع انسانی، این گفتار و نوشتار، نظام جامع آموزش است. البته این نوع اعمال قدرت و کنترل فقط به وسیله اعضای هیأت عامل اعمال نمی‌شود، بلکه به وسیله مدیریت واحدها، مدیریت شعب و مدیریت آموزش نیز حمایت یا به دیده اغماض نگاه می‌شود؛ به وسیله آنها تأیید می‌شود و قانون خدمات کشوری نیز به آن مشروعیت می‌دهد و به وسیله سایر نهادها حمایت می‌شود و تداوم پیدا می‌کند.

قدرت اجتماعی از نگاه دیگر نیز قابل بررسی است و آن دسترسی معاونت، هیأت عامل و مدیران به متون است. مدیران واحدها، شعب و آموزش به صورت جلسه‌ها، تصمیم‌گیری‌ها، مصوبات و دیگر ابعاد مهم دسترسی دارند و در نتیجه از این منظر قدرت دارند. این همان چیزی است که از آن به عنوان شناخت اجتماعی یاد می‌شود. ایدئولوژی‌های این افراد که در عناصر گفتگویی مختلف متن نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی منعکس شده است، شناخت اجتماعی بنیادی‌ای هستند که اهداف، منافع و ارزش‌های اساسی آنها را بیان می‌کنند. کارکنان تنها به شیوه‌نامه نهایی دسترسی دارند و موظف هستند از آن پیروی کنند. از طرفی دیگر استفاده از لحن الزام و اجبار برای شرکت در دوره‌های آموزشی و تبعیت از نظام جامع که البته غیرقانونی نیز نیست، یکی دیگر از ابزارهای اعمال سلطه می‌باشد.



در مرحله تفسیر علاوه بر سؤال‌هایی که به پاسخ آنها پرداخته شد، نظم گفتمانی و میان گفتمانی که جنبه‌ای از نظم اجتماعی است، اهمیت دارد. براین اساس در مرحله تفسیر به نظم گفتمانی و میان گفتمانی نیز پرداخته می‌شود.

۴-۲-۱- نظم گفتمانی

براساس چارچوب مفهومی، متون را باید از چهار زاویه متفاوت بررسی کرد که می‌توان هر یک از آنها را یک عنصر گفتمانی نام گذاشت. در سطح توصیف مفاهیم مرتبط با هر یک از این عناصر گفتمانی شناسایی و مشخص شد که سه عنصر گفتمانی در متون حاضر وجود دارند: دیدگاه یکپارچه در نظریه خود و کار، رویکرد مبتنی بر عملکرد در نظریه یادگیری در کار و فرایندهای یادگیری هدایت‌شده در نظریه فرایندهای یادگیری. هر یک از این عناصر گفتمانی با معانی موردنظرش که در سطح توصیف متن به آنها پرداخته شد، قلمرو واحدی را تحت پوشش دارند که نظم گفتمانی بر مفصل‌بندی تمامی این عناصر گفتمانی در کنار هم در متون حاضر حاکمیت دارد. در واقع مفاهیم مربوط به دیدگاه یکپارچه در متون بازگوکننده دید متون به نظریه خود و کار می‌باشد. دید متون به نظریه یادگیری در کار براساس مفاهیم مربوط به رویکرد مبتنی بر عملکرد است. همچنین مفاهیم مربوط به فرایندهای یادگیری هدایت‌شده در متون، دید متون را به نظریه فرایندهای یادگیری نشان می‌دهد.

۴-۲-۲- میان گفتمانی

حدومرزهای گفتمان آن جایی است که عناصر گفتمان به گونه‌ای مفصل‌بندی شده‌اند که دیگر اصطلاح گفتمان بر آنها صدق نمی‌کند. به این موضوع تحدید گفتمان^۱ می‌گویند [۱۷، ص ۲۳۲]. مفصل‌بندی دیدگاه یکپارچه در متون، مفاهیم دیدگاه تمایز و تفکیک را کنار می‌زند. در واقع مفاهیم مربوط به دو دیدگاه تفکیک و تمایز در متون مشاهده نمی‌شود. زمانی که تأکید متون بر وجود وحدت و یگانگی در خود افراد می‌باشد، مسلم است که مفاهیم تعدد معنا، کثرت‌گرایی و هویت‌های متنوع و متغیر برای خود که مربوط به دیدگاه تمایز و تفکیک

1. Limit discourse



هستند، کنار گذاشته می‌شوند. مفصل‌بندی رویکرد مبتنی بر عملکرد نیز مفاهیم رویکرد توسعه‌ای و محاوره‌ای را پس می‌زند. زمانی که متون بر مفاهیم رویکرد مبتنی بر عملکرد از جمله افزایش بهره‌وری و افزایش سطح عملکرد کلی کارکنان از راه انتقال مجموعه‌ای از دانش و مهارت‌های عینی اشاره می‌کند، مفاهیم رویکرد توسعه‌ای و محاوره‌ای را که بر یادگیری از راه تجربه فردی و درک رابطه بین روان فرد و تجربه کاری وی تأکید دارند، کنار می‌زند. همچنین مفاهیم مرتبط با فرایند یادگیری هدایت‌شده در رقابت با مفاهیم فرایند یادگیری ضمنی، خودهدایت شده و چندگانه است. در واقع واقعیت آموزش و توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری از راه این میان‌گفت‌مانی‌ها ساخته شده‌اند که مفاهیم مرتبط با آنها در متون شناسایی شدند.

۴-۳- تحلیل سطح پرکتیس اجتماعی

در این تحلیل باید به این سؤال‌ها پاسخ داده شود: آیا پرکتیس گفت‌مانی مورد بررسی نظم گفت‌مانی را بازتولید و به این ترتیب به حفظ وضع موجود پرکتیس اجتماعی کمک می‌کند؟ یا اینکه نظم گفت‌مانی تحول پیدا کرده است و در نتیجه تغییر اجتماعی تسهیل می‌شود؟ پیامدهای جهان‌بینانه، سیاسی و اجتماعی پرکتیس گفت‌مانی بررسی شده کدامند؟ آیا پرکتیس گفت‌مانی روابط نابرابر قدرت در جامعه را پنهان و تقویت می‌کند؟ یا با بازنمایی واقعیت و روابط اجتماعی به صورتی نو مناسبات قدرت را به چالش می‌کشد؟ با پاسخ به این سؤال‌ها است که پژوهش حاضر به پدیده‌ای سیاسی و انتقادی تبدیل خواهد شد [۱۷، ص ۱۴۸]. در ادامه به سؤال‌های بالا پاسخ داده می‌شود.

اینکه تلاش شود نقش کارکنان از یک فرد غیرفعال و فرمان‌بردار به فرد فعال و مشارکتی تبدیل شود، سازمان را با چالش‌هایی روبه‌رو می‌کند. به نظر می‌رسد بانک ترجیح می‌دهد که خود وظایف و نقش‌های افراد را تعریف کند تا از این چالش‌ها دور بماند و همچنان قدرت را روی افراد داشته باشد. از طرفی تصویر واحد از فرد و خودش نشان از این ایدئولوژی دارد که بانک به دنبال بررسی درون و نقش‌های چندگانه افراد نیست، بلکه فقط قصد دارد فرد را از راه وظایف در سازمان تعریف کند و به دنبال دستیابی به اهداف سازمانی است. در نتیجه نگاه آنها



به بحث خود و کار از نظریه یکپارچه خواهد بود که این ایدئولوژی را محقق می‌سازد. به نظر می‌رسد عقیده کاتولیک که تمایل به انجام وظایف متناسب فردی را در راستای تکمیل استعدادها و قرارداد آنها را در خدمت بشریت می‌دانست، نظر سرمایه‌داری که افراد را از راه فعالیت شغلی‌شان تعریف می‌کرد و همچنین اندیشه آمریکایی شمالی که بر تلاش، ابتکار عمل و توانایی فرد برای دستیابی به جایگاه شایسته و موفقیت تأکید داشت، بر نظام جامع آموزش و توسعه منابع انسانی بانک قدرت دارد. به علاوه، باید این را نیز ذکر کرد که این دیدگاه به افراد به تفکرات یونان باستان جایی که تأکید بر موفقیت شغلی است و همچنین به تفکر مارکسیستی که بر سبک سرمایه‌داری تولید تأکید داشت، بر می‌گردد.

شیوه‌های سنتی آموزش و توسعه منابع انسانی بر مبنای معنای تعیین شده از قبل به وسیله نظام جامع می‌باشند. به نظر می‌رسد قدرت پنهان شده در متون حاضر مبنی بر نظریه سرمایه انسانی و گفتمان مهارت‌ها و شایستگی‌های عمومی است که با آموزش و یادگیری به دنبال افزایش سطح کیفی عملکرد و ارزش کلی کارکنان می‌باشد که ریشه در مدیریت علمی تیلور (۱۹۱۱) و برنامه‌ریزی علمی بابیت (۱۹۱۸) در اوایل قرن بیستم دارد. در این اندیشه‌ها، کار به عنوان ترکیب مهارت‌ها و دانش معرفی می‌شود و هدف این است که دانش و مهارت‌های منعکس شده و مورد نیاز عملکرد، شناسایی و مناسب‌ترین فعالیت‌ها برای اجرای این عملکردها تعریف شود. به علاوه، این دیدگاه به یادگیری در کار همان‌طور که گاریک (۱۹۹۹) عنوان کرد، می‌تواند یک زیرگفتمان از اقتصاد بازار باشد که عملکردگرا بودن یادگیری را نشان می‌دهد. مشخص است که زمانی که نگاه به خود و کار از نوع دیدگاه یکپارچه و نگاه به یادگیری در کار از نوع رویکرد مبتنی بر عملکرد باشد، فعالیت‌های آموزش و یادگیری از نوع هدایت شده انتخاب می‌شوند تا اهداف و قدرت ناشی از دو نگاه اول محقق شود.

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر اساس تحلیل انجام شده مشخص شد که گفتمان حاکم بر راهبردهای توسعه منابع انسانی در صنعت بانکداری از راه مؤلفه‌های عنصر گفتمانی دیدگاه یکپارچه در تئوری‌های خود و کار، رویکرد مبتنی بر عملکرد در تئوری‌های یادگیری در کار و فرایند یادگیری هدایت شده در



تئوری‌های فرایندهای یادگیری مفصل‌بندی شده است و نظم گفتمانی بر کلیت و صورت‌بندی این گفتمان حاکمیت دارد. پیامدهای حاکمیت این نوع گفتمان براساس یافته‌های تحلیل عبارت است از:

۱. پیامدهای تسلط دیدگاه یکپارچه در تئوری‌های خود و کار: خود دارای هدف و یگانگی، کارکنان را از حرکت به سمت علایق و توانایی‌های دلخواهشان باز می‌دارد و آنها باید فقط طرح توسعه‌ای را دنبال کنند که سازمان برای آنها در نظر گرفته و اهدافی را پیش ببرند که متناسب با اهداف سازمانی است. این امر موجب می‌شود که حقیقت امر توسعه که تغییر است، نادیده گرفته شود. از طرفی برنامه‌ای برای تعادل و مدیریت نقش‌های مختلف کارکنان در نظر گرفته نمی‌شود. می‌توان گفت تمایل به کنترل و وحدت در نظام جامع، به‌وسیله گفتمان حاکم بر متن و با هدف حفظ نظم و ثبات روابط قدرت ساخته شده است؛
۲. پیامدهای تسلط رویکرد مبتنی بر عملکرد در تئوری‌های یادگیری در کار: دنبال کردن آموزش و توسعه فقط از راه دوره‌های آموزشی کارکنان را از فرایند معناسازی خودشان و کارشان به‌وسیله تجربه فردی دور می‌گذارد، شخصیت کارکنان را از تغییرات حرفه‌ای دور نگه می‌دارد، همچنین کارکنان از این حقیقت که دانش بیشتری برای موضوعات وجود دارد، بی‌بهره می‌مانند. در واقع کارکنان فقط برای کارآمدتر و بهره‌ورتر بودن به یادگیری روی می‌آورد؛ در نتیجه محل کار، محلی است که تنها اهداف و منافع گروه دارای قدرت دنبال می‌شود؛
۳. پیامدهای تسلط فرایند یادگیری هدایت‌شده در تئوری‌های فرایندهای یادگیری: فعالیت‌های آموزش و یادگیری از نوع هدایت‌شده انتخاب می‌شوند تا اهداف و قدرت ناشی از دو نگاه اول محقق شود. در واقع این نوع فعالیت‌های آموزش و یادگیری، قدرت ذینفعان را بهتر نشان می‌دهد که همان‌گونه که در نظر دارند و در راستای اهدافشان است، یادگیری را به پیش ببرند؛



باتوجه به پیامدهای گفته شده، مشخص است آنچه که رسالت مفهوم «توسعه» به معنای واقعی است، در این نوع گفتمان به وقوع نمی‌پیوندد. جهت تغییر گفتمان حاکم پیشنهادها را زیر داده می‌شود:

۱. در نظریه‌های خود و کار جهت در نظر گرفتن فردیت واقعی کارکنان، حرکت آنها به سمت علایق و توانایی دلخواهشان و پرورش استعدادهایشان و افزایش توانایی آنها برای حفظ تعادل و مدیریت نقش‌های مختلف، باید نگاه به سمت دیدگاه تمایز و تفکیک تغییر کند؛ به این معنا که بررسی شود که کارمندان در هر نقشی که دارند از جمله در خانواده، در جامعه و در سازمان چه وظایف و مسئولیت‌هایی دارند و برای برقراری تعادل بین آنها آموزش ببینند. همچنین بررسی شود کارمندان با چه روحیاتی در هر نقش حاضر می‌شوند؛ در هر نقشی چه فشارهای بیرونی را تحمل می‌کنند؛ برای مدیریت و رویارویی بهتر با هریک از آنها باید آموزش ببینند. به علاوه هر نقشی در چه جنبه‌هایی ممکن است با نقش‌های دیگر به تضاد بخورد، کارمندان باید بتوانند این تضادها را حل کنند. در نهایت هر فرد در جایگاهی قرار بگیرد که به آن علاقه دارد و در راستای پرورش و حفظ توانایی‌ها و استعدادهايش است؛
۲. در نظریه‌های یادگیری در کار باید نگاه به سمت رویکرد توسعه‌ای و محاوره‌ای تغییر کند. در واقع تجربه افراد فراتر از دوره‌های آموزشی می‌تواند در امر توسعه نقش آفرین باشد، زیرا آنچه کارمند از راه تجربه به آن پی می‌برد، برایش ملموس‌تر و قابل فهم‌تر است و اینگونه می‌تواند راحت‌تر در مسیر توسعه قدم بردارد؛ نه فقط دنبال کردن مطالب و دوره‌هایی که گاهی وقت‌ها تکراری بوده و فهم درستی از اینکه چرا کار می‌کند را به فرد نمی‌دهد؛
۳. برای تحقق موارد قبلی، در نظریه‌های یادگیری باید به سمت فرایندهای یادگیری چندگانه حرکت شود. در واقع دوره‌های آموزشی در کنار به‌کارگیری تجربه فردی، انجام کارهای روزمره و داشتن برنامه و ساختار شخصی می‌تواند فرد را در جهت توسعه سوق دهد؛
۴. اصول اخلاق دلسوزانه و احساس و درک را باید وارد امر آموزش و توسعه منابع انسانی کرد، چراکه بهبود ارتباطات در بین کارکنان از راه گفتگوهای احساسی و



کناره‌گیری از دلیل و منطق و همچنین ترویج مهارت‌های خاص و همدلی و دلسوزی امکان‌پذیر است.

استفاده از روش تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف در حوزه توسعه منابع انسانی نوآوری پژوهش حاضر محسوب می‌شود. اما به‌طور کلی اگر بخواهیم این پژوهش را با سایر پژوهش‌های انجام‌شده با روش تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف که در قسمت پیشینه به مواردی از آنها اشاره شد، مقایسه کنیم، باید گفت این پژوهش نیز مانند آنها نقش زبان در ایجاد گفتمان به شکل حاضر را تأیید می‌کند. در این راستا به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود امر آموزش و توسعه را در صنایع و سازمان‌های مختلف دیگر بررسی و تحلیل کنند تا این نکته به‌دست آید آیا گفتمان حاکم بر آن سازمان‌ها نیز مانند صنعت بانکداری است یا متفاوت از آن است. همچنین پیشنهاد می‌شود گفتمان حاکم بر سایر مباحث مدیریتی چه در صنعت بانکداری و چه در صنایع دیگر بررسی و تحلیل شوند تا ماهیت و چرایی حقیقی شکل‌گیری آنها روشن شود.

۶- محدودیت‌های پژوهش

باوجود اینکه از میان رویکردهای مختلف موجود در تحلیل گفتمان انتقادی، فرکلاف مفصل‌ترین چارچوب را برای تحلیل رابطه کاربردی زبان و پرکنیس‌های اجتماعی ارائه کرده است، اما این روش با محدودیت‌هایی هم روبه‌روست. محدودیت عمده روش فرکلاف این است که پیامدهای تفکیک نظری پدیده‌های گفتمانی از غیرگفتمانی برای مطالعه تجربی روشن نیست. در حالت کلی این احتمال که پرکنیس‌های گفتمانی همچنان دست‌اندرکار تغییر نظم اجتماعی باشند، ضعیف ارزیابی شده است. درحالی‌که فرکلاف تأکید می‌کند که گفتمان‌ها به جهان اجتماعی شکل می‌بخشند.

فرکلاف تأکید می‌کند گفتمان‌ها در برساختن هویت‌های اجتماعی و روابط اجتماعی (به‌علاوه دانش و نظام‌های معنایی) نقش دارند، بنابراین نمی‌توان گفت که او جنبه‌های روانشناسی اجتماعی را نادیده گرفته است، بلکه این جنبه‌ها ضعیف‌ترین عناصر نظریه او هستند. کمبود پژوهش تجربی درباره مصرف متن نیز محدودیت دیگری است که باید به آن



اشاره کرد. این در حالی است که فرکلاف اصرار دارد که تحلیل متن همراه با تحلیل تولید و مصرف آن باشد، اما عمده تحلیل او بر تحلیل متن متمرکز است. با وجود محدودیت‌های بیان‌شده، همچنان تحلیل گفتمان انتقادی فرکلاف جامع‌ترین چارچوب را ارائه می‌کند و از جانب پژوهشگران جهان در سال‌های اخیر با استقبال فراوان روبه‌رو شده است.

۷- منابع

- [1] Lepak D. P., & Snell S. A. *Managing the human resource architecture for knowledge-based competition*, In S. Jackson, M. Hitt, & A. Denisi (Eds.), *Managing knowledge for sustained competitive advantage: Designing strategies for effective human resource management*, San Francisco: Jossey-Bass, 2003, 127-154.
- [2] Lawless A., Sambrook S., Garavan T. Valentin, C. "A discourse approach to theorising HRD: opening a discursive space", *Journal of European Industrial Training*, 35(3), 2011, 264-275.
- [3] Korte R. *Exploring the Social Foundations of Human Resource Development: A Theoretical Framework for Research and Practice*. Human Resource Development Review, 2012, 1-25.
- [4] McGuire D., Garavan T.N., O'Donnell, D. & Watson, S. "Metaperspectives and HRD: Lessons for research and practice", *Advances in Developing Human Resources*, 9 (1), 2007, 120-140.
- [5] Shin J. Ging L. "Producing human capital: A critical discourse analysis of title I of the workforce innovation and opportunity act (WIOA)", *Adult Education Quarterly*, 2019, 1-21.
- [6] Bäckström I., Ahlgren K. "Rigorous and relevant – introducing a critical discourse analysis to the relevance debate", *European Business Review*, 30 (2), 2018, 202-215.
- [7] Yaw Oppong N. "Evaluation of a management development programme: A critical discourse analysis", *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 12(1), 2017, 68-86.
- [8] Elliott C., Turnbull S. *Critical Thinking in Human Resource Development*, First published by Routledge, 2005.
- [9] Kolb D. *Experiential Learning*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1984.
- [10] Candy P.C. *Self-Direction for lifelong learning: A comprehensive guide to theory and practice*, San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1991.
- [11] Marsick V.J., Watkins K.E. *Informal and Incidental Learning in the Workplace*, London: Routledge, 1990.



- [12] Billett S. "Guided learning at work", *Journal of Workplace Learning*, 12 (7-8), 2000, 85-272.
- [13] Martin J. *Cultures in Organizations: Three Perspectives*, Oxford: Oxford University, 1992.
- [14] Fairclough N. *Critical Discourse Analysis*. London: Longman, 1995.
- [۱۵] آقاگل‌زاده، فردوس، غیاثیان مریم‌سادات. «رویکردهای غالب در تحلیل گفتمان انتقادی»، *مجله زبان و زبان‌شناسی*، ۱، ۱۳۹۱، ۹-۱.
- [۱۶] ون دایک، ای. تئون. *مطالعاتی در تحلیل گفتمان: از دستور متن تا گفتمان‌کاوی انتقادی*، ترجمه پیروز ایزدی و دیگران، تهران: مرکز مطالعات و تحقیقات رسانه‌ها، ۱۳۸۲.
- [۱۷] یورگنسن م.، فیلیپس ل. *نظریه و روش در تحلیل گفتمان*، ترجمه: هادی جلیلی، تهران: نشر نی، ۱۳۸۹.